

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis *Electronic Filing* Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)

Ninda Nurfasifa Prita Anggraini¹, Slamet Muchsin,² Suyeno³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: nindanurfasidapritaa@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan *e-filing* tentu didasari oleh permasalahan perpajakan yang mengakibatkan keluhan dari para wajib pajak yaitu kurangnya sosialisasi mengenai tata cara perpajakan, kurangnya sarana yang dapat digunakan untuk memudahkan wajib pajak membayar dan melapor pajak. Dalam menghadapi permasalahan tersebut diperlukan adanya perubahan yang signifikan dalam sistem pengelolaan perpajakan di Indonesia. Pembaharuan dalam sistem perpajakan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik dalam peningkatan kepuasan wajib pajak tentang pelaporan pajak tahunan berbasis *electronic filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (*Interactive model*) dari Milles and Huberman dan Saldana (2004). Implementasi pelayanan publik dengan sistem *e-filing* yang ada di KPP sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh semua wajib pajak. Dari sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPP seperti jumlah komputer tidak sebanding dengan jumlah wp yang datang ke kantor. Untuk jaringan *e-filing* sepenuhnya diambil alih oleh pusat atau DJP dan pihak KPP hanya dapat mengupayakan dan mengoptimalkan dengan fasilitas yang ada seperti menyediakan modem dan memutus beberapa jaringan pegawai untuk dialihkan pada sistem *e-filing*. Kendala yang ada terdapat pada wajib pajaknya sendiri. Jika wajib pajak melaporkan pajaknya secara tepat waktu (bukan pada masa akhir pelaporan pajak pada bulan maret) dan tidak menunggu surat edaran dari kantor tidak akan terjadi antrian panjang, ketidaknyamanan antrian yang berkaitan dengan sarana prasarana dan jaringan yang eror.

Kata kunci : implementasi, *electronic filing* (*e-Filing*), wajib pajak (wp)

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan diartikan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan administrasi dan pengukuran kinerja pemerintah dalam pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam *Good Governance*. *Good Governance* yaitu penyelenggaraan pemerintah yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Implementasi kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu mengenai permasalahan yang ada. Untuk memperbaiki pelayanan publik dan kinerja birokrasi agar lebih efisien digunakan suatu sistem dalam pemerintahan dengan bertumpu pada

kemajuan teknologi yaitu *e-Government*. *E-Government* merupakan sebuah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan secara efisien yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain.

Penerapan *e-government* di Indonesia mencakup pelayanan publik perizinan berbasis *online*, pelayanan perpajakan berbasis *online* tersebut didukung dengan berbagai program yaitu: Situs internet Direktorat Jenderal Pajak, Aplikasi monitoring dan pelaporan pembayaran pajak, sistem informasi geografis, program aplikasi *e-filing*, *e-SPT*, dan program *e-registration*. Penerapan *e-filing* tentu didasari oleh permasalahan perpajakan yang mengakibatkan keluhan dari para wajib pajak yaitu kurangnya sosialisasi mengenai

tata cara perpajakan, kurangnya sarana yang dapat digunakan untuk memudahkan wajib pajak membayar dan melapor pajak. Beberapa permasalahan perpajakan, wajib pajak kurang memiliki kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang diterapkan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak, hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah sehingga banyak wajib pajak yang enggan membayar dan melapor kewajiban pajaknya tepat waktu, dan bahkan sama sekali enggan untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya.

Wajib pajak merasa kurangnya otoritas pajak sebagai pengawas dan pelaksana sistem, sehingga hal ini berimbas pada citra Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam proses pembayaran pajak sehingga wajib pajak membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pengurusan pajaknya dan tidak jarang para wajib pajak harus mengantri dalam proses pengurusan pajak. Implementasi pelayanan publik pada sektor perpajakan berbasis online khususnya sistem *e-Filing* dapat membantu meminimalisir biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Dalam menyikapi meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, cepat dan keinginan untuk mengurangi biaya proses administrasi perpajakan dengan menggunakan kertas, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT).

Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik atau *e-Filing*. Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *E-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-Filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk perhitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Sistem *e-Filing* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Permasalahan dalam pengimplementasian sistem *e-Filing* cenderung terdapat pada wajib pajak sendiri yaitu hal yang sering terjadi ialah kekurang mampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak, atau lebih ringkasnya masih banyak wajib pajak yang kurang memahami bagaimana prosedur pengisian data dalam melaporkan SPT secara *online* melalui sistem *e-Filing*. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa perlu adanya pelayanan yang akurat dan jelas mengenai tata cara serta prosedur penggunaan sistem ini demi kepentingan wajib pajak, sehingga dalam proses penerimaan pelaporan SPT dengan sistem *e-Filing* berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang diatas, mengenai permasalahan hasil prasurvei tersebut harus dikaji dan dibuktikan melalui data hasil penelitian. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Implementasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis *Electronic Filing* Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik dengan *sistem Electronic Filing* dalam Pelaporan Pajak Tahunan?
2. Bagaimana kendala pelayanan dengan sistem *Electronic Filing* dalam Pelaporan Pajak Tahunan?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat (wajib pajak) terhadap penerapan *Electronic Filing*?

Kajian Pustaka

Yang bertujuan untuk mengetahui sebab dan akibat dari permasalahan-permasalahan yang telah dirangkum pada rumusan masalah tersebut. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi dan ilmu pengetahuan serta diharapkan menjadi masukan atau sumbangan pemikiran bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara terkait pada Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelaporan Pajak Tahunan *Electronic Filing*. Dan juga sebagai suatu kontribusi baik secara langsung atau tidak langsung bagi Perpustakaan Ilmu Administrasi Publik khususnya dan umunya bagi Perpustakaan Universitas Islam Malang dalam Pengimplementasian Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelaporan Pajak Tahunan *Electronic Filing* dan sebagai sumber referensi bagi kalangan penulis

yang tertarik dalam masalah penelitian ini. Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang mendukung permasalahan terkait penggunaan sistem e-filing, menurut Didik, dkk (2013:962) mengatakan bahwa Implementasi kebijakan merupakan aspek terpenting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan wujud nyata dari suatu kebijakan.

Menurut Hayat (2017:174) mendefinisikan “pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Bagaimana pelayanan itu dilakukan, secara langsung masyarakat sudah dapat menilai. Jika pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik. Ukuran sederhananya adalah seluruh aspek pelayanan publik bertumpu pada kepuasan masyarakat.” Menurut Asropi (2008:246) mengatakan bahwa inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Menurut Indrajit (2006:36) berpendapat bahwa “*e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.”

Sejalan dengan pengertian dan kebijakan tersebut apabila dikaitkan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Adriani (2013:10) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-88PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* atau *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampainnya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan proses yang terintegritas dan *real time*.

Proses penyampaian SPT secara *on-line* lewat internet akan melibatkan tiga pihak yaitu wajib pajak itu sendiri, perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan Direktorat Jenderal Pajak lewat Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Dr. Eliyahu M. Goldratt, teori kendala atau dikenal dengan nama

Theory of Constraints (TOC) adalah bahwa setiap organisasi mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerja (*performance*) yang tinggi. Kendala-kendala tersebut seharusnya diatur dan diidentifikasi untuk memperbaiki kinerja. Jika suatu kendala telah terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat diidentifikasi dan diperbaharui.

Teori yang digunakan peneliti dalam mengaitkan permasalahan yang ada juga didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian Adil Setiawan, Alimuddin dan Darwis Said (2017:153), melakukan penelitian dengan judul Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Sistem Informasi *E-filing*: Sebuah Pendekatan Fenomenologi. Fokus penelitian terdapat suatu pada studi kesadaran wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi langsung terhadap informan wajib pajak yang menggunakan sistem informasi *e-Filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku “enggan” dalam penggunaan sistem informasi *e-Filing* disebabkan karena kurangnya pemahaman wajib pajak terkait penggunaan *e-Filing*, selain itu wajib pajak acuh tak acuh dalam penggunaan *e-Filing* karena faktor kesibukan.

Relevansi: Wajib pajak merasa belum memahami sepenuhnya dalam penggunaan *e-Filing*, sehingga animo atau minat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* sangat rendah. Perbedaan: Dampak dari tidak tersedianya *bandwidth* atau kecepatan internet mengakibatkan perilaku wajib pajak yang enggan, acuh tak acuh serta adanya rasa takut yang dirasakan wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya. Penelitian Yuyun Meisiang, Jullie J. Sondakh Dan Jessy D.L Warongan (2018:290), melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. Fokus penelitian terdapat pada keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi perpajakan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* di kpp pratama bitung di katakan belum cukup efektif. Karena wajib pajak masih lebih memilih lapor spt tahunan dengan langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Relevansi: Penerapan *e-filing* akan maksimal atau efektif jika KPP Pratama Bitung meningkatkan sosialisasi. Perbedaan: Penelitian berfokus pada analisis penerapan yang mencakup sosialisasi namun tidak mengaitkan pembahas tentang sarana&prasaran untuk pengisian SPT secara *online*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif, karena penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi mengenai suatu kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi. Adapun alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dikarenakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar yang dideskripsikan dari fenomena implementasi pelayanan publik, sedangkan alasan penulis menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan penelitian ini menghasilkan kata-kata tertulis dari penelitian yang dapat diamati dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Sehingga peneliti memilih situs penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan lokasi penelitian di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.29-31, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112.

Sumber data yang digunakan peneliti yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni informasi dari tangan atau narasumber. Peneliti ini diperoleh dari lapangan langsung yang berupa hasil pengamatan atau observasi maupun dari hasil wawancara mendalam melalui tatap muka antara peneliti dan informan. Data sekunder, sumber data menyatakan berasal dari mana data penelitian dapat diperoleh yang menjadi sumber data penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa surat-surat keputusan, catatan-catatan, arsip-arsip dan foto-foto dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, wawancara, pengamatan dan dokumentasi. . Adapun model wawancara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ada dua model, yang pertama adalah melalui wawancara struktur dalam cara menentukan masalah-masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang dipertanyakan.

Yang kedua yaitu, wawancara tidak terstruktur yaitu peneliti melakukan wawancara tanpa menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu. Pengamatan langsung (observasi), yaitu melakukan pengamatan secara langsung kinerja aparat pelayanan pajak serta faktor-faktor yang mempengaruhi aparat pelayanan pajak tersebut. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, film, video, alat perekam (*handphone*), CD, DVD, kaset. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, karya lukis, patung, naskah, prasasti. Teknik analisis yang

digunakan peneliti yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:247) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mencarinya bila diperlukan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. . Menurut Sugiyono (2018:249) menyatakan bahwa pada penelitian ini secara teknis data-data yang akan disajikan dalam teks naratif. Menurut Sugiyono, (2018:253) mengemukakan bahwa penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan interaktif, hipotesis atau teori.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018:270) meliputi uji *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Uji *credibility*, yaitu uji kepercayaan yang dapat diterima dan dipercaya terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2018:276) *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Peneliti mencari data tentang implementasi pelayanan publik melalui sistem pelaporan pajak tahunan (*e-filing*). Menurut Sugiyono (2018:277) dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

Dengan cara menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data sampai membuat kesimpulan yang dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangannya atau melakukan pendokumentasian agar reabilitasnya tercapai pada penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:277) uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian telah memenuhi standar *confirmability*.

Hasil dan Pembahasan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang termasuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. KPP Pratama Malang Utara

secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dan mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Utara terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Untuk menyatukan pandangan seluruh Direktorat Jenderal Pajak mengenai cita-cita dan arah kemana organisasi Kantor Pelayanan Pajak akan menuju, maka dibentuklah visi yang menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu: “Menjadi Institusi Penghimpunan Penerimaan Negara yang Terbaik Demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

Hasil dari penelitian dari informan yang ada baik pegawai maupun wajib pajak. Respon merupakan suatu tanggapan dari masyarakat atau wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan adanya respon masyarakat, dapat diketahui mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Pajak Malang Utara, dikarenakan masyarakat merupakan aspek terpenting dalam penerima pelayanan. Masyarakat juga memiliki peran untuk mengeluarkan suatu pendapat dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hal ini dijelaskan oleh A selaku Pelaksana Seksi Pelayanan yang memberikan pernyataan sebagai berikut : “Terkait implementasi kebijakan publik kan yang membuat dari kantor pusat, kita hanya implementasi atau menjalankan semaksimal mungkin sesuai dengan kebijakan dari kantor pusat. Selama ini kita jalankan sesuai dengan apa yang sudah diarahkan kepada kita, khususnya pengaplikasian sistem *e-filing* dan umunya semua hal terkait dengan pajak”.

Hal ini dijelaskan oleh N selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut : “Kita optimalkan, sejauh ini sudah mencukupi sesuai kebutuhan. Kita sediakan komputer, jaringan, pemandu dsb. Tempat berkumpulnya wp untuk mendapatkan pelayanan ada di lt3 (aula), ada sekitar 10-15 unit komputer untuk *e-filing*. Puncak pelaporan pajak pada bulan maret karena merupakan masa akhir untuk pelaporan pajak tahunan dan disini wp mulai banyak yang mengantri”. (Wawancara pada tanggal 17 Desember 2019). Hal ini juga sependapat oleh D wajib pajak sebagai berikut : “Kurang cukup menurut saya mbak, karena setiap bulan maret masih banyak yang antri dan tidak jarang mereka pulang dan tidak segera datang lagi ke kantor, belum lagi ada jaringan yang eror”. Hal ini juga sependapat oleh E wajib pajak sebagai berikut : “Kurang mencukupi, komputer terbatas jadi banyak yang antri, tempat duduk juga kurang sampai banyak wp menunggu yang berdiri.

Tidak ada cemilan untuk menunggu mbak, paling ada permen dan minuman gitu. Lama

nunggunya jadi saya pernah pulang dan beberapa hari kembali lagi”. (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Dalam pelayanan menggunakan sistem *e-filing* tentu didukung adanya teknologi sistem yang dikelola oleh salah satu seksi yang ada di kantor pelayanan pajak. Hal ini dijelaskan oleh B selaku Pelaksana Seksi PDI (pengolahan data dan informasi) yang memberikan pernyataan sebagai berikut : “Yang menjadi hambatan untuk *e-filing* sendiri, jika permasalahan jaringan eror pihak kantor sudah tidak bisa apa-apa. Karena semua jaringan terkait *e-filing* yang memegang hanya kantor pusat, jaringan eror terjadi karena banyaknya pengguna yang melaporkan pajaknya secara bersamaan.

Jika ada gangguan jaringan terputus atau lemot kita bisa mengantisipasi menggunakan modem yang ada di kantor. Jaringan eror biasanya pada bulan maret masa akhir pelaporan spt *online*, jadi wp terpaksa harus menunggu atau balik lapor lagi ke kantor. Komputer untuk *e-filing* kita sediakan 15-20 unit, semisal antrian full kita juga mengeluarkan komputer cadangan yang sudah disediakan. Untuk jaringan yang lemot, kita hanya bisa mengantisipasi dengan cara memutus akses internet pegawai untuk menambah jaringan kecepatan internet wp”. (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Jika sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, beberapa wajib pajak akan mengalami kesulitan melaporkan pajak tahunannya secara mandiri. Hal ini dijelaskan oleh G selaku Kepala Kantor yang memberikan pernyataan sebagai berikut : “Disini ada kelas pajak, ada subyek yang membidangi tentang masalah penyuluhan yaitu seksi ekstensi. Kemudian ada media sosial seperti *website kpp*, media untuk edukasi wp. Ada aplikasi android yang bisa diakses lewat *smartphone* yang dapat digunakan untuk konsultasi langsung.

Sosialisai dilakukan setiap minggu pada hari rabu (sesuai jadwal kelas pajak kpp) dengan istilah kelas pajak yang dihadiri berapapun pesertanya. Sosialisasi eksternal kita ada pajak bertutur sasarannya ke kampus-kampus dan sekolah-sekolah, istilahnya jemput bola untuk memulai mengedukasi wp untuk menyadarkan wp akan kewajiban pajaknya sejak dini. Penyuluhan eksternal dilakukan sesuai kebutuhan, sesuai permintaan instansi atau kampus yang meminta diadakannya sosialisasi tentang pajak khususnya program *e-filing*”. (Wawancara pada tanggal 18 Desember 2019). Hal tersebut juga dijelaskan oleh A wajib pajak sebagai berikut : “Menurut saya sosialisasinya kurang menyeluruh, buktinya teman-teman saya juga masih bnyak yang belum bisa dan banyak yang datang ke kantor untuk lapor spt tahunannya”. (Wawancara pada tanggal 18 Desember 2019).

Hal tersebut juga dijelaskan oleh D wajib pajak sebagai berikut : “Sosialisasinya kurang,

yang dituju hanya instansi dan kelas pajak di kantor. Kurang terjun ke masyarakat umum lainnya mbak". (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Hal ini ditambahkan oleh E wajib pajak yang memberikan pernyataan sebagai berikut : "Menyeluruh bagi kalangan instansi, tidak untuk saya yang hanya bekerja sebagai surat menyurat ini. Saya sudah pernah melaporkan hal ini tetapi sampai saat ini belum ada sosialisasi di kantor saya mbak". (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Hal tersebut dijelaskan oleh H wajib pajak sebagai berikut : "Sudah efektif dan efisien karena sangat membantu dalam melapor spt tahunan tidak lagi menggunakan kertas. Tapi bagi wajib pajak yang tidak mengerti sistem *e-filing* dan melaporkannya terlambat, mereka harus wbk (pemindah bukuan), wp tersebut harus membuat npwp terlebih dahulu kemudian validasi dan wbk, itu yang membuat ribet mbak yaa dari wp nya sendiri bukan dari pelayan pegawai malutnya". (Wawancara pada tanggal 18 Desember 2019).

Dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sudah dilakukan secara maksimal dan puas, terlihat dari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait *e-Filing* pada tahun 2015-2019. Pada tahun 2019 target *e-Filing* hanya 32.935 namun total yang ada 39.522. Hal ini menunjukkan bahwa target terkait pengguna sistem *e-Filing* setiap tahunnya mengalami kenaikan dari ketentuan yang semestinya. Berdasarkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pelaporan pajak tahunan menggunakan sistem *e-Filing* merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu pelayanan, apalagi jenis pelayanan yang berbasis *online*. Hal ini dijelaskan oleh H selaku wajib pajak yang memberikan pernyataan sebagai berikut : "Cukup puas dan saya selalu mengeklik tombol merah pernyataan puas pada halaman terakhir pengisian form *e-filing*. Cepat mudah dan bisa dilakukan kapan dan dimana saja". (Wawancara pada tanggal 18 Desember 2019). Hal ini juga dibenarkan oleh A selaku wajib pajak yang memberikan pernyataan sebagai berikut : "Puas mbk, cukup datang ke kantor dengan membawa persyaratan lalu keperluan kami terselesaikan dengan cepat". (Wawancara pada tanggal 18 Desember 2019).

Hal tersebut dijelaskan oleh D wajib pajak sebagai berikut : "Tidak ada keterangan rinci untuk penjelasan puasnya seperti apa". (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Hal ini juga dibenarkan oleh E wajib pajak yang memberikan pernyataan sebagai berikut : "Di form akhir pelaporan pajak tahunan mbk saya tidak bisa mengutarakan alasan puasnya itu karena apa". (Wawancara pada tanggal 09 Januari 2020). Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak tidak dapat memberikan penjelasan mengenai kepuasan pelaporan pajak tahunan menggunakan sistem *e-filing* yang ada pada form bagian akhir tersebut.



Pembahasan dari hasil yang diperoleh yakni Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Sistem *e-Filing*. Respon wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik, terkait dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pengisian menggunakan sistem *e-filing* cukup jelas dan rinci.

Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan kode etik dan aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk sarana dan prasarana pihak kantor berusaha memberi kenyamanan dan fasilitas semaksimal mungkin hanya saja ada beberapa wajib pajak yang merasa kurangnya sarana dan prasarana yang telah disediakan dan mengakibatkan antrian panjang dan jaringan yang sering eror. Tingkat kesadaran pegawai secara pribadi terkait tugas dan tanggungjawab kurang, masih menunda pekerjaan dan tidak cepat diselesaikan. Teori yang digunakan yakni teori Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2002:102) tentang implementasi kebijakan, Misbahul (2017:5) tentang pelayanan public dan teori Moenir (2002:8) unsur-unsur pelayanan.

Kendala Pelayanan dengan Sistem. Wajib pajak tidak jarang datang ke KPP dengan membawa dokumen yang tidak lengkap, sehingga menghambat proses pengisian SPT secara *online*. WP melaporkan pajak tahunan pada masa akhir pelaporan pajak dan tidak mengisi SPTnya secara mandiri. Jaringan eror menjadi akibat yang berkaitan dengan beberapa akibat yang ada. Sistem *e-filing* didukung dengan adanya teknologi yang dikelola oleh seksi PDI yang ada di KPP. Sosialisasi yang belum maksimal menjadi kendala dalam penggunaan sistem *e-filing*. Teori yang digunakan yakni menurut Indrajit (2006:36) tentang *e-government*, Andriani (2013:10) tentang pajak dan teori menurut Eliyahu M. Goldratt (2014) tentang teori kendala.

Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan Sistem *e-Filing*. Tidak semua wajib pajak mampu menggunakan sistem *e-filing* dan mau beralih dari manual ke sistem *online* namun jika dilihat dari target terkait penggunaan *e-filing* mengalami kenaikan setiap tahunnya berarti banyak wajib pajak yang puas dengan adanya sistem SPT tersebut. WP merasa terbantu karena lebih cepat, menghemat biaya dan waktu, tidak lagi manual menggunakan kertas dengan berlembar-lembar halaman yang harus diisi. WP merasa tidak bisa menjelaskan dan merincikan alasan puas menggunakan sistem *e-filing* karena di akhir form

spt-online hanya terdapat kolom berketerangan puas. Teori yang digunakan berdasarkan keputusan DJP (12 Januari 2005) tentang tata cara *e-filing* dan Keputusan MENPAN No 63 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kesimpulan

Implementasi kebijakan pelayanan publik dengan sistem *e-filing* yang ada di KPP sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh semua wajib pajak. Dari sarana dan prasarana yang disediakan pihak KPP seperti jumlah komputer tidak sebanding dengan jumlah WP yang datang ke kantor. Untuk jaringan *e-filing* sepenuhnya diambil alih oleh pusat atau DJP dan pihak KPP tidak dapat berkitik apapun terkait jaringan yang error. Kendala yang ada terdapat pada wajib pajaknya sendiri. Jika wajib pajak melaporkan pajaknya secara tepat waktu (bukan pada masa akhir pelaporan pajak pada bulan maret) dan tidak menunggu surat edaran dari kantor tidak akan terjadi antrian panjang, ketidaknyamanan antrian yang berkaitan dengan sarana prasarana dan jaringan yang eror. Wajib pajak dapat mempelajari prosedur penggunaan sistem *e-filing* lewat *social media* maupun dengan mendatangi sosialisasi yang ada.

Dengan rasa keingintahuan WP yang minim terhadap sistem *e-filing*, wajib pajak lebih memilih datang ke kantor pajak ketimbang melaporkan pajaknya secara mandiri, hal ini mengakibatkan jaringan eror. Jaringan eror dapat diupayakan dan dioptimalkan oleh pihak KPP dengan fasilitas yang ada seperti menyediakan modem dan memutus beberapa jaringan pegawai untuk dialihkan pada sistem *e-filing*. Kepuasan wajib pajak dapat diukur dengan adanya target terkait penggunaan *e-filing* yang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Dengan adanya sistem *e-filing* wp merasa puas dan terbantu karena lebih cepat dan menghemat waktu, tidak lagi manual mengisi menggunakan kertas. Form yang tertera pada sistem *e-filing* cukup singkat, jelas dan dapat dipahami secara cepat. Namun pada halaman terakhir form tidak ada keterangan secara jelas dan rinci mengenai alasan memberikan pernyataan puas.

Daftar Pustaka

Buku

- Adriani.2013. Pajak dan Pembangunan. Jakarta: UI Press.
- Ali Muhammad. 2017. Kebijakan Pendidikan Menengah dalam Prespektif *Governance* di Indonesia. Tim Ub Pess:Malang.
- Azwar, Syaifuddin. 2010. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan.

- Goldratt, Eliyahu M. 2004. Theory of Contraints. Revised Third Edition. Inggris: Gildan Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta:Rajawali Pers.
- Moenir. H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rphindi Rohini, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Penerbit. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pandiangan. Liberty. 2005. e-Filing Permudah Pelaporan SPT. Bisnis Indonesia.
- Setiawan Setu, Eny Suprpti. 2002. Perpajakan. Bayu Media&UMM Press.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung:rosdakarya.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Zainun Bukhari. 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: CV. Haji Masagung.

Jurnal

- Abdurrohman. Sisilia dkk. 2015. Impementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). Jurusan Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang. 14 September 2019.
- Misbahul Hayati. 2017. Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Minerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tuling Bawang Barat. (<http://jurnal.fh.unira.ac.id/index.php/han/article/view/733/615>). 27 Agustus 2019.
- Yuyun Meisiang, Jullie J. Sondakh Dan Jessy D.L Warongan. 2018. Analisis Penerapan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern. Volume 13. Nomor 4. Halaman 288-294. (<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Gc/Article/Download/21103/20814>). 09 Agustus 2019.

Dokumen

- Kepmenpan No.63/2003.KepMenPAN63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah
Nomor 43 Tahun 2004.
Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-
88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-
05/PJ./2005.